

**PROGRAMA ENFOCADO EN EL RIESGO PSICOSOCIAL QUE
PROPONGA MEDIDAS DE INTERVENCIÓN QUE MEJOREN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA COMERCIALIZADORA DE
QUÍMICOS EN PROCESO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL**

**LIZY MARGARITA RAMOS BARRIOS
CAROL SEGURA BALCAZAR**

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES - ECCI

ESPECIALIZACION GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**BOGOTÁ
ABRIL DE 2017**

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	4
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
3.1. OBJETIVO GENERAL	4
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
4.1. JUSTIFICACIÓN	5
4.2. DELIMITACIÓN	6
5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
5.1. MARCO TEÓRICO	6
5.2. MARCO CONCEPTUAL	18
5.3. MARCO LEGAL.....	22
5.4. MARCO HISTÓRICO.....	25
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
6.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
7. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	33
7.1. FUENTES PRIMARIAS	33
8. RECURSOS	33
9. CRONOGRAMA	34
10. INTERVENCIÓN.....	39
11. RESULTADOS	40
12. ACTIVIDADES A DESARROLLAR – PVE CONTROL RIESGO PSICOSOCIAL.....	47
13. CONCLUSIONES	49
14. REFERENCIAS	51

PRESENTACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un programa enfocado en el riesgo psicosocial que proponga medidas de intervención que mejoren el clima organizacional de una comercializadora de químicos en proceso de cambio organizacional. Desde esa perspectiva se trabajarán elementos relevantes como riesgo psicosocial, cambio organizacional, medidas de intervención y clima organizacional, convirtiéndose en una herramienta teórico-práctica en el soporte y orientación para el diseño del programa.

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de un programa enfocado en el riesgo psicosocial que proponga medidas de intervención que mejoren el clima organizacional de una comercializadora de químicos en proceso de cambio organizacional.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La comercializadora de químicos es una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá que tiene 40 años en el mercado laboral, se ha caracterizado por ser líder en la comercialización de químicos de calidad, lo que ha garantizado la fidelización de sus clientes, sin embargo, en el año 2016 los ingresos han disminuido sustancialmente, debido al aumento de la competencia en el mercado local. Esta situación ha generado diversos cambios organizacionales.

Lo que ha conllevado a realizar medición del desempeño al personal, dejando su antigua cultura de apadrinamiento; afectando el clima organizacional, la motivación y aumentando el nivel de estrés de los actores de la compañía. Es por esta razón, que se crea la importancia de realizar un programa enfocado en riesgo psicosocial para minimizar los niveles de estrés en la compañía, aumentando la productividad de los colaboradores y mejorando el clima organizacional.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de intervención apoyado en una herramienta de medición que permita identificar factores que aumenten el riesgo psicosocial con el propósito de proponer acciones que mejoren el clima organizacional de una comercializadora de químicos en proceso de cambio organizacional.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar herramientas estadísticas que permiten medir el riesgo psicosocial enfocado al mejoramiento del clima organizacional de la empresa.
- Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial intralaborales, extra laborales y variables individuales.
- Determinar los efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial sobre la salud de los trabajadores.
- Proponer medidas de intervención que disminuyan en riesgo psicosocial.
- Garantizar el bienestar de los trabajadores, incrementando la motivación, productividad y empoderamiento organizacional.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. JUSTIFICACIÓN

En todos los grupos sociales donde el ser humano se desarrolla, se pueden presentar acuerdos, diferencias de incomparables aspectos, sea emocional, social, o personal. Cuando los individuos trabajan en equipo, se establecen medidas básicas de convivencia para garantizar el bienestar de cada persona. Se hace indispensable en cada organización, medir el riesgo psicosocial, esto incluye los diversos factores de lo cual lo integran, debido a que esto es uno de los aspectos determinantes en el bienestar de los trabajadores.

Las estadísticas en Colombia con respecto al riesgo psicosocial, no son alentadoras, según el Ministerio de Trabajo las demandas por acoso laboral van en aumento, y esto afecta directamente la calidad de vida de los trabajadores.

La comercializadora de químicos ubicada en la ciudad de Bogotá, ha presentado diversos cambios que afectan directamente el clima organizacional, es por eso, que se hace fundamental diseñar un programa de intervención apoyado en una herramienta de medición para establecer medidas eficaces que disminuyan el riesgo y mejoren la calidad de vida de los trabajadores.

4.2. DELIMITACIÓN

La investigación se realizara con los trabajadores que actualmente se encuentran laborando en la Comercializadora de químicos ubicada en la ciudad de Bogotá, ejecutando las medidas de intervención planteadas en esta población definida. Actualmente la empresa cuenta con 115 trabajadores, 60 administrativos, y 55 en la parte operativa.

El alcance y cobertura del proyecto será el 70% del personal actualmente trabajando en la Comercializadora de Quimicos.

5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. MARCO TEÓRICO

La OIT y la OMS definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través del percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. Físicamente pueden causar insomnio, desordenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva. En la empresa el riesgo psicosocial se manifiesta con ausentismo, alta rotación de personal, disminución en la productividad y por supuesto en los ingresos. La Resolución 2646 de 2008 establece todas las disposiciones relacionadas con el riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el origen de las patologías causadas por estrés laboral.

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas

más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Para valorar la importancia de los factores de riesgo psicosocial se consideran criterios similares a los usados en la valoración de otros factores de riesgo: número de trabajadores expuestos, frecuencia de exposición, intensidad y potencial dañino (probabilidad de producción de efectos adversos).

Los riesgos psicosociales pueden ser calificados de: Riesgo controlado: Las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas. Riesgo semicontrolado: Se requieren medidas de control o preventivas complementarias. Riesgo incontrolado: Las medidas de control son inexistentes o inadecuadas. Riesgo indeterminado: Requiere un estudio más específico para tomar la decisión. También se emplean instrumentos complementarios, entre ellos, los cuestionarios de clima laboral, de satisfacción en el trabajo, de estilos de afrontamiento, de patrones de comportamiento, de experiencias recientes, de acontecimientos vitales estresantes (Villalobos, 2004), de estrés laboral, de acoso laboral o de burnout (Gaceta Informativa).

El cambio organización resulta ser un reto para las empresas de hoy en día; ya que todo el personal tanto interno como externo (clientes y proveedores) de la organización debe participar activamente en este, logrando aplicar su aprendizaje y conocimientos de manera individual hasta hacerlo colectivo. Una empresa debe estar en constante cambio evaluando sus competidores y logrando desarrollarse para ser mejor cada día.

Cambio como desafío

“Un cambio organizacional afecta de manera directa las raíces biográficas, emocionales y de la carrera profesional de las personas involucradas, de su identidad individual y de su posición social. Un proyecto de cooperación - por su exigencia implícita de cambiar algo (sea, por ejemplo, la gestión ambiental que involucre la población, sea un cambio hacia la equidad de oportunidades en la organización) – representa en primer lugar – en la percepción del personal un desafío, a veces una crítica implícita de la rutina, o una amenaza y quizás un reproche secreto o un cargo silencioso. Por consiguiente, empiezan

a preguntarse: ¿Podré hacerlo? - ¿Es razonable el esfuerzo que se requiere? - ¿Qué beneficio hay para mí? Además, en muchos casos, el cambio significa un trabajo adicional y “complica la vida”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 73

“En tal situación de perturbación del equilibrio psíquico, los protagonistas y los interlocutores institucionales tienden a:

- Separar su opinión personal de su comportamiento profesional marcado por las expectativas en su entorno, en particular de los superiores,
- Defender las prácticas vigentes en sus instituciones y desviarse con argumentos y actitudes que deben ser aceptados, comprendidos y analizados como síntomas y señales para la inducción del proceso de cambio.
- Poner en duda la legitimidad y la utilidad de las propuestas de cambio (que contiene, por ejemplo, un proyecto de cooperación).

“Podemos plasmar un cambio a fondo como proceso de aprendizaje organizacional que aspira a cambiar tanto actitudes y valores de los individuos, como procesos y estructuras organizacionales. El eje de giro consiste en una labor de comunicación, cautelosa y a veces lenta, para preparar la apertura y la entrada hacia un posible cambio planificado, para la organización se haga “más inteligente”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 74

Modelo socio-técnico

“Hay muchos modelos para representar un cambio organizacional. En la práctica, experimentamos que el modelo socio-técnico de Kurt Lewin nos ha dado los mejores resultados para estructurar y conducir conjuntamente con los involucrados, un proceso de cambio. Se llama socio-técnico porque cualquier cambio organizacional, al mismo tiempo, los procesos productivos y las relaciones personales. Ese modelo fundamental se usa para comprender la dinámica de cambios organizacionales, desarrollado en base de casos concretos, tanto en grandes empresas, como en organizaciones sociales, entretanto, se ha transformado en una piedra angular del pensamiento sobre el cambio”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 75

Fases temporales del cambio

“Siguiendo las huellas de Lewin, hay que diferenciar tres fases temporales del cambio: el descongelamiento, el mismo movimiento y el re congelamiento. Ya que un cambio a fondo está compuesto por varios “paquetes” de cambio, cada uno de esos proyectos de cambio organizacionales se encuentra en cierta fase. Además, el modelo revela la necesidad de delimitar y coordinar esos proyectos de cambio, ya desde el inicio de un proceso de cambio, cuando estamos ponderando las posibilidades hacia un cambio, cuando estamos construyendo un modelo adecuado de la organización y más adelante, cuando proyectamos escenarios y definimos proyectos de cambio, el trabajo se fundamenta en la observación empírica de que las organizaciones y sus relaciones de cooperación, no deben entenderse como un ente concreto, sino como realidades construidas socialmente”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 75

“Estas construcciones sociales provienen tanto del interior, es decir, de los propios miembros de la organización, como del exterior, de la cooperación, de los clientes y de la imagen. A fin de poder captar y comprender la “realidad organizacional”, los y las protagonistas del proceso de cambio deben buscar la participación de un número óptimo de personas y grupos de interés. En otras: se incorpora la experiencia, el pensamiento y el sentimiento de los participantes con sus actitudes y capacidades. Ellos son tan importantes como los hechos y los datos fríos que compilamos y utilizamos para fomentar el proceso de reflexión y de toma de decisiones sobre un rumbo futuro”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 80

Aprendizaje camino al cambio

“El aprendizaje como experiencia individual, nos es algo familiar. Estamos casi diseñados para el aprendizaje. Nadie tiene que enseñar a un niño a caminar, hablar o a apilar ocho bloquitos de modo que no se caigan. Desafortunadamente, entrando a la escuela, muchos niños descubren rápidamente que el asunto es dar la respuesta correcta y evitar los errores. El desarrollo individual se reduce al aprendizaje adaptador en lugar del aprendizaje generador que produce nuevas formas de ver el mundo. Desafortunadamente, muchas estructuras organizacionales y los procesos de producción no tienen una

orientación hacia el aprendizaje, no aprovechan los recursos abundantes de la creatividad”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 83

“Sin embargo, todos hemos experimentado que es posible superar y ampliar los límites de nuestros conocimientos y capacidades, que es posible adaptarse a un nuevo entorno, resolver problemas inesperados, responder a desafíos antes desconocidos, crear con lo que ya existe, algo nuevo. El aprendizaje organizacional se apoya en esa capacidad personal y la excede. Una organización aprende cuando el proceso de aprendizaje logra transformar las estructuras y procesos de la organización, con el fin de responder a cambios y retos del entorno. Ello requiere no solo un crecimiento de los conocimientos y capacidades por parte de los individuos y grupos en la organización, sino también un cambio fundamental de los procesos rutinarios y de las reglas establecidas. En la actualidad, la velocidad a la que una organización aprende puede convertirse en la fuente más importante de ventaja competitiva. La pregunta que surge de esa observación es: ¿Cómo podemos crear y mantener organizaciones en las que haya un aprendizaje continuo?”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 83

“Volvemos al aprendizaje individual porque es la base de todo aprendizaje y que tiene un impacto impresionante en el aprendizaje de segundo orden – a nivel de grupos y unidad de trabajo- y de rehacer orden (a nivel de la organización). ¿Qué actitudes y capacidades necesita una persona para poder aplicar un nuevo enfoque en su ámbito institucional con el afán de montar el cambio en su institución?”. Zimmerman, A. (2000), Pág. 84

El cambio organizacional consiste en el conjunto de transformaciones que se realizan en las distintas dimensiones de las organizaciones, es producido tanto por fuerzas naturales como impulsado por la voluntad de quienes las crean y las impulsa. Se puede forjar tanto por variables externas o internas, lo cual puede generar resistencia al cambio por parte de todo el personal de la organización en general; aunque, si en una organización no se generan cambios ya sea por necesidad o por el quehacer del día a día, no se sabría si dichos cambios podrán funcionar o no.

“Davis (2000) propone que no es posible hacer cambios parciales en las

organizaciones sino que cualquier cambio, por pequeño que sea, hay que verlo desde los efectos directos sobre las unidades vecinas y desde las repercusiones en las unidades lejanas. Así, el cambio que se produce en unas unidades repercute, con mayor o menor intensidad, en otras áreas. Robbins (1999), dice que el cambio organizacional según la magnitud, es de primer orden cuando es lineal y continuo, en el cual no se producen cambios fundamentales en las suposiciones que los miembros tienen acerca del funcionamiento de la organización, mientras que es cambio de segundo orden si es multidimensional, multinivel, discontinuo, radical, si involucra nuevas formas a las suposiciones sobre las organizaciones y el mundo en el cual operan. Agrega que los cambios se producen en la estructura, la tecnología, la ubicación física y la gente". Acosta, C. (2002). Pág. 10

"Otros autores ofrecen distintos puntos de vista. Unos dicen que lo que cambia en las organizaciones es el todo o alguna de sus partes y que para cualquiera de los dos, habrá un énfasis. Según Gordon (1999), dependiendo del enfoque, el cambio se produce como sigue: si se cambia en conocimientos, capacidades, interacciones y actitudes de los miembros, si hay mejora en la comunicación, el comportamiento del grupo, las capacidades del liderazgo, las relaciones de poder y la cultura organizacional, estaremos frente a un enfoque conductual. Si el cambio refiere al rediseño de las organizaciones, los empleos o las situaciones laborales entonces el enfoque será estructural". Acosta, C. (2002). Pág. 10

"Desde un punto de vista diferente del administrativo y del psicológico, el semiótico, Schvarstein (1992) señala que el cambio organizacional aunque se produce en las estructuras implica una "expansión semántica" en la cadena sintagmática y por lo tanto, el cambio organizacional, es un cambio de significados. Y si cambian los significados entonces lo que cambia es la cultura. Claro, ello si se acepta la propuesta de Schein (1991), en el sentido de que, en la perspectiva semiótica, la cultura comporta significados para los funcionarios y para las personas que se relacionen con la empresa". Acosta, C. (2002). Pág. 10

¿Qué es lo que cambia en las organizaciones?

"Se puede decir que la organización es un sistema abierto (Katz y Kahn, 1983) y

que, en tal sentido, el cambio organizacional es (1) una respuesta a los cambios externos y (2) un acomodamiento interno. Así pues, no se trata de una acción aislada sino que, ubicado en la especificidad de un área o de un cargo, el cambio repercute en las demás unidades de tal sistema. Que el cambio puede ocurrir a nivel superficial como también afectar las estructuras profundas de la organización. También, se puede decir, en términos de dimensiones específicas, que el cambio organizacional se puede localizar en las estructuras, la tecnología, el comportamiento humano y la cultura”. Acosta, C. (2002). Pág. 15

“Focos de acción del cambio organizacional:

1. La Infraestructura
2. La estructura formal de la organización
3. La tecnología
4. Los procesos
5. Los productos y servicios
6. La cultura organizacional y
7. El comportamiento humano. Pág. 11

¿Por qué cambian las organizaciones?

“Las organizaciones se ven compelidas a cambiar por motivos relacionados con su propia sobrevivencia, su evolución y como respuesta a la búsqueda de un crecimiento programado. Se puede decir que las organizaciones cambian para responder a las exigencias internas que tocan con su propia evolución y entropía, tanto como para enfrentar las exigencias externas relacionadas con su propio crecimiento y con el mundo de la competencia en que se inscriben”. Acosta, C. (2002). Pág. 15

“Siendo un poco más puntuales, las exigencias que llevan a cambiar a las organizaciones son las tendencias del entorno constituidas por los factores internos (estructurales de gestión o por estrategia para la competitividad) y externos: sociales, económicos, políticos, legales, culturales, ecológicos”. Acosta, C. (2002). Pág. 16

¿Cómo cambian las organizaciones?

“El cambio comienza cuando las directivas adoptan la actitud de cambiar. Lo cual no basta. Pues es necesario lograr que la actitud y los procesos conexos se socialicen. Así que, después de haber diagnosticado la situación, de haber identificado el problema y los factores involucrados se procede a identificar las fuerzas que afectarán el cambio. Al respecto, la resistencia al cambio consiste en la fuerza que aparece de forma natural y que se opone a la introducción de cambios en las organizaciones. Es el mayor obstáculo al cambio. No necesariamente es negativa pues, permite debatir sobre la pertinencia de los planes de cambio. Si no existiera se caería en lo que Robbins (1999) denomina la aleatoriedad caótica, o aceptación permanente de cualquier propuesta de cambio que vaya surgiendo, sin el beneficio de la duda sobre su utilidad”. Acosta, C. (2002). Pág. 17

¿Qué es el cambio organizacional?

“Las organizaciones como tantas (o todas las) cosas en el mundo se la pasan cambiando. Lo cual se apoya en la afirmación de Katz y Kahn (1983), según la cual, las organizaciones funcionan en un ámbito cambiante, en el cual todo cambio ambiental se corresponde con una obligación de cambio interno para la organización. Las organizaciones siempre han estado cambiando, tal como lo señala Robbins (1999): Al dar inicio el siglo XX “la administración científica buscó imponer cambios basados en los estudios de tiempos y movimientos que incrementarían la eficiencia de la producción. Hoy en día los mayores cambios tecnológicos involucran la introducción de nuevo equipo, herramientas o métodos; automatización, computación”. Acosta, C. (2002). Pág. 20

“El cambio organizacional consiste en el conjunto de transformaciones que se realizan en las distintas dimensiones de las organizaciones, es producido tanto por fuerzas naturales como impulsado por la voluntad de quienes las crean y las impulsan. Este razonamiento conduce a pensar que no solo hay una fuerza del cambio organizacional sino dos. Al primer tipo de cambio que se propone en el apartado anterior, se le ha venido denominando *No planeado*. Es de aparición espontánea y tiene dos fuentes de origen: por una parte está la acción que ejerce el estilo gerencial y por la otra está la acción que ejerce el medio en que se mueve la organización. De tal modo, las empresas pueden cambiar por

efecto de la *orientación gerencial* y por evolución natural. El segundo tipo de cambio organizacional bosquejado en la primera pregunta es el *Planeado*, el cual se produce por acciones administrativas tendientes a lograr metas específicas de reducción de costos o incremento de valores agregados y se puede ver desde tres perspectivas: (1) el desarrollo organizacional, el cual busca impulsar el mejoramiento de la organización de forma paralela y contingente con el desarrollo de las personas. (2) el cambio producido por la búsqueda “pre” de la calidad y la rentabilidad en oposición a la calidad y la rentabilidad “post” que venía siendo el marco de actuación tradicional, dentro del cual se incluye la gerencia de la calidad y la reingeniería. (3) El cambio planeado propiamente dicho, esto es, la transformación intencional, de gran magnitud y alcance, de la organización, con el fin de mejorar su desempeño actual y de proyectarse al futuro”. Acosta, C. (2002). Pág. 22

Cambio organizacional y gestión del cambio organizacional en las pymes:

“Somos conscientes de la extrema heterogeneidad o diversidad que presentan las PYMEs (Julien, 1993). El pequeño negocio no se ajusta a unos parámetros ordenados sino que muchos dependen de la industria en la cual operan y de las personalidades de aquellos que los dirigen (Stokes, 1998). Por tanto, en lugar de generalizar listados de factores claves para el éxito del cambio organizacional en las PYMEs, se ha optado por adaptar el modelo de cambio organizacional y gestión del cambio. Para cada una de las partes del modelo – factores del cambio, fases del cambio y elementos para la gestión del cambio- se señalan los errores más comunes cometidos por las PYMEs y se aportan soluciones y herramientas que les ayudarán a conseguir el éxito deseado”. Ruiz, J., Ruiz, C., Martínez, I. y Peláez, J.J. Pág. 8

Factores del cambio organizacional en las pymes:

“La tecnología es el factor más importante de éxito en las PYMEs, la forma más inmediata de conseguir una ventaja competitiva (Simon, 1996 en Yeh-Yun, 1998), esa por ello que la mayoría de los cambios que llevan a cabo tienen como factor origen el tecnológico (adquisición de nuevos equipos, informatización de los procesos, introducción

de nuevos productos)". Ruiz, J., Ruiz, C., Martínez, I. y Peláez, J.J. Pag. 8

"Sin embargo, frecuentemente, estos cambios tecnológicos no son apoyados por el resto de factores, no analizándose de hecho la interrelación que existe entre ellos y, por tanto, no gestionando ni controlando las alteraciones que estos otros factores sufren. Para que un cambio tecnológico se alcance con éxito, en la mayoría de los casos se requiere: rediseñar la estructura organizativa para obtener la distribución del trabajo y de la autoridad óptima ante el nuevo cambio, dar la formación necesaria al personal para saber utilizar la nueva herramienta técnica e incluir en la cultura de la PYME las nuevas normas y reglas que el cambio tecnológico ha aportado (Ruiz, J.; Ruiz, C.; Martínez, I.; Peláez, J.J.)" Pág. 8

"Para que el cambio organizacional tenga éxito, la dirección ha de tener constantemente la visión global de todos estos aspectos: factores del cambio, fases del cambio y elementos para la gestión del cambio. Pero además, es imprescindible que, de entre los factores del cambio, identifique el factor origen del cambio, para posteriormente centrarse en las interrelaciones que tendrá con el resto de factores (Ruiz, J.; Ruiz, C.; Martínez, I.; Peláez, J.J.)". Pág. 6

Fases del cambio organizacional en las pymes:

"Al igual que en el resto de organizaciones, para llevar a cabo un cambio en una PYME es necesario seguir todas las fases incluidas en el modelo general, sin embargo, debido a su problemática diaria y a su visión a corto plazo, no siguen estas fases de una forma estructurada sino que principalmente utilizan la intuición y van resolviendo los problemas según se plantean, precisando de un proceso muy definido de antemano donde se establezca una clara distinción entre cada una de las fases permitiendo al personal implicado saber en todo momento donde se encuentran (Ruiz, J.; Ruiz, C.; Martínez, I.; Peláez, J.J.). A continuación se analizan cada una de estas fases:

1. Necesidad del cambio – Pág. 8

- Establecer indicadores internos eficaces que aporten la información necesaria para detectar una necesidad de cambio.

- Aprovechar la información aportada por el resto de miembros de la organización para detectar necesidades de cambio.
- Recurrir a la información aportada por los centros tecnológicos para conocer la situación actual del sector y lo que están haciendo otras empresas como fuente externa para detectar necesidades.
- Difundir la necesidad de cambio entre los miembros de la PYME.

2. Diagnóstico del cambio – Pág. 9

- Recopilar y analizar la información necesaria para conocer la situación actual tanto del factor tecnológico a modificar como de aquellos otros factores que vayan a apoyar este cambio –estructural, personal y/o cultural-.
- Materializar el diagnóstico en un documento que realmente sea tomado como base del cambio.

3. Planificación del cambio – Pág. 9

- Definir de forma clara los objetivos que se pretenden alcanzar a través del cambio tecnológico que se va a llevar a cabo.
- Detallar las actuaciones que se van a llevar a cabo en el factor tecnológico, así como, todas aquellas relativas al factor estructural, de personal y cultural para que apoyen al factor origen del cambio.
- Reflejar los resultados en la planificación en un documento que sea una referencia continua para la implantación del cambio.

4. Implantación del cambio – Pág. 9

- No atrasar el comienzo de la implantación más de lo necesario.
- Llevar a cabo la implantación técnica prevista, así como, aquellas actuaciones relativas al resto de factores, que van a apoyarnos para conseguir el éxito del cambio técnico ya que nos ayudan a determinar y resolver los posibles problemas de rigidez que en determinadas ocasiones aportan los factores culturales, estructurales y de personas.
- Simultáneamente a la implantación la dirección ha de ir recopilando la información que

se va generando como fruto de dicha implantación. Esta información es muy útil para poder llevar a cabo una correcta evaluación y control del cambio así como para futuros cambios que se puedan plantear en la organización.

5. Evaluación y control del cambio – Pág. 10

- Para conseguir una buena evaluación y control del cambio es importante disponer de sistemas de información eficaces que recojan a tiempo real los resultados que la implantación del cambio va produciendo.
- Esta información se ha de referir a todos los factores del cambio no solo al que lo ha originado.

Elementos para la gestión del cambio organizacional en las pymes:

“Para analizar cómo las PYMEs están utilizando los elementos para la gestión del cambio organizacional provocado por una variación en el factor tecnológico, distinguiendo entre los que apoyan a la gestión del cambio tangible y los que ayudan a conseguir el éxito en el cambio básico o intangible (Ruiz, J.; Ruiz, C.; Martínez, I.; Peláez, J.J.)”. Pág. 10

Para realizar medición del riesgo psicosocial existen diversas metodologías, una de ellas se describe a continuación extraída de la revista científica “La psicología organizacional y la salud” de Fernando Catalán Alcón.

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su Clasificación Internacional de Ocupaciones (CIUO- 88) da una definición del profesional de la Psicología que compartimos todos los Licenciados en Psicología, independientemente del campo concreto en que desarrollemos nuestra labor, indicando entre las actuaciones del/la psicólogo/a las siguientes:

Estudiar el comportamiento y mecanismos mentales de los seres humanos así como de los organismos en interacción con el medio, realizar investigaciones sobre los contenidos de la naturaleza psicológica que se plantean en el campo de la salud, los servicios sociales,

la educación, la actividad laboral y otras áreas.

- Idear, organizar y efectuar pruebas psicológicas con el objeto de determinar las características mentales, físicas y de otro tipo de las personas. Así como interpretar y evaluar los resultados y ofrecer tratamiento o asesoramiento.
- Analizar la influencia de los factores hereditarios, sociales, profesionales o de otra naturaleza sobre cada persona.
- Realizar entrevistas de carácter terapéutico, diagnóstico, de evaluación, intervención o asesoramiento y prestar servicios de apoyo, tratamiento y orientación posterior.
- Mantener los contactos necesarios con familiares, autoridades docentes o empleadores, y recomendar cómo tratar los problemas y conflictos.
- Intervenir sobre los factores psicológicos mediante el diagnóstico, tratamiento y prevención de trastornos mentales o alteraciones emocionales o de la personalidad.
- En toda intervención psicológica, sea clínica, educativa, organizacional, etc., el psicólogo lleva a cabo tareas de evaluación del problema, diagnóstico y análisis de las dimensiones del mismo y diseño de intervención
- Todas aquellas actuaciones normales y patológicas del comportamiento que se dan a lo largo del desarrollo y especialmente en los períodos de aprendizaje.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Los factores de riesgo psicosociales son aquellos que, al influir sobre la personalidad del trabajador y sobre su comportamiento, pueden afectar negativamente su bienestar, su salud y su comportamiento laboral o extra laboral.

En cuanto a los factores psicosociales que influyen sobre la salud y el comportamiento laboral del trabajador, prioritariamente la atención ha sido orientada sobre las manifestaciones negativas para la salud y el desempeño del trabajador.

Los factores de riesgo psicosociales están sujetos a la característica variabilidad, por

un lado de los fenómenos subjetivos, psicológicos, y por otra parte, de los fenómenos sociales. Por ello, la mera presencia de una condición generalmente causante de tensiones desagradables, no necesariamente genera estrés en todas las personas.

Por todo ello, los especialistas han enfocado su atención hacia la elaboración de modelos psicosociales de la relación saludable y productiva del hombre con su trabajo. A partir de los mismos se han generado pautas para la intervención de las condiciones laborales y de las particularidades de grupos laborales y de trabajadores.

A continuación se presentan algunas definiciones contempladas en la Resolución 2646 de 2008:

Artículo 3°. Definiciones.

- a) **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- b) **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- c) **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- d) **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- e) **Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- f) **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales.

h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la

desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

ñ) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

o) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

p) Experto: Psicólogo con postgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Cooper y Kalimo (1988) describen 16 factores psicosociales de una situación laboral que deben tomarse en consideración en un programa de Higiene y ambiente de trabajo:

1. El interés: Es el grado en que participan los conocimientos y las capacidades del trabajador.
2. Significación: La importancia y el significado que tiene la tarea para el trabajador.
3. Responsabilidad: La importancia que tiene para el trabajador obtener buenos resultados.
4. Variedad y destreza: Es la cantidad de tareas que constituyen el trabajo que desempeña y su complejidad.
5. Identidad de la tarea: El puesto del trabajador en relación con la totalidad del producto y el servicio.
6. Información sobre los resultados de la tarea: El conocimiento que tiene el trabajador del propio trabajo, de la forma en que lo está realizando.

7. Influencia sobre el trabajo: La influencia del trabajador sobre las decisiones que afectan su trabajo.
8. Autonomía: La libertad del trabajador de decidir cómo ejecutar el trabajo y cómo debe realizarse.
9. Control del Ritmo: Control del trabajador sobre la velocidad a la que trabaja.
10. Conflicto de funciones: Exigencias incompatibles con la ejecución del trabajo.
11. Claridad de funciones: Que el trabajador sepa que se espera de él.
12. Incertidumbre sobre la tarea: Es el grado en que son previsibles los acontecimientos y procedimientos para manejarlos.
13. Interdependencia de las tareas: El límite hasta donde el trabajo requiere coordinación con otros trabajadores.
14. Sobrecarga de funciones: Exigencias de ejecución en relación con límites de tiempo.
15. Suficiencia de recursos: la disponibilidad de herramientas, suministros e información.
16. Suficiencia de la capacidad: exigencias del puesto del trabajo en relación con las capacidades y la formación del trabajador.

5.3. MARCO LEGAL

República de Colombia, Resolución 2646. Ministerio de Protección Social de Colombia. 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

República de Colombia. Decreto 1295. Sistema de riesgos profesionales en Colombia. 1994. Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.

República de Colombia. Ley 100 de 1993. Sistema de seguridad social integral. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

República de Colombia. Decreto 1072. Ministerio de trabajo. 2015. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.

A partir de la expedición del Decreto 614 de 1984 sobre la organización y administración de la salud ocupacional, las normas se han encaminado a definir un concepto global de salud y a tomar los factores psicosociales como fundamentales en la acción preventiva de riesgos.

La Resolución 1016 de 1989 indica el sentido de los programas empresariales de salud ocupacional: "El programa de salud ocupacional consiste en la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria" (Art.2). Así, la medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniendo su aptitud para la producción. Entre las actividades que debe comprender esta área está la prevención y el control de los riesgos psicosociales, mediante el diseño y ejecución de programas para la vigilancia epidemiológica.

Con la reforma a la Seguridad Social y el nuevo Sistema General de Riesgos Profesionales, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social expidió el decreto 1832 de agosto de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Se incluyen las patologías causadas por el estrés en el trabajo, identificándolas como aquellas que están presentes en "trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajo con técnicas de producción en masa, repetitiva, monótona o combinado, con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable".

En 2000 el Ministerio de Trabajo y Protección Social, publica un documento técnico que plantea los lineamientos generales mínimos para la evaluación, intervención y monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo. Además el documento brinda orientación para el estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición de los trabajadores a situaciones de estrés.

En el año 2004 el Ministerio de la Protección Social expide el Protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés cuyo objetivo es proveer un método homogéneo y validado, que permita tomar decisiones respecto a la determinación del origen – profesional o común – de las patologías derivadas del estrés.

En enero de 2006 se expide la Ley 1010, mediante la cual se adoptan medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, para la protección del trabajo en condiciones dignas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía ente quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente dentro de la empresa.

En Julio 17 de 2008 se expide la Resolución número 002646 por la cual se establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.

En el año 2010 el Ministerio de Protección Social, contrata con la Pontifica Universidad Javeriana un estudio de investigación para la realización de una Bateria validada y confiable para evaluar los factores de riesgo psicosocial. La Bateria se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos.

En febrero de 2011 el Ministerio de Protección, publica y coloca a disposición de los psicólogos especialistas en salud ocupacional la Bateria de instrumentos validados y confiables para la evaluación de factores de riesgo psicosocial que contiene entre otros, los cuestionarios para realizar el diagnóstico de condiciones intralaborales y extralaborales y el cuestionario para medir el estrés en los trabajadores.

5.4. MARCO HISTÓRICO

En la Universidad del Rosario los autores El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los Estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo. El reconocimiento del derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, a la protección de su salud y de su integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos. En este estudio se describen los riesgos Psicosociales como: bienestar, satisfacción, y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y su relación con el clima organizacional, el cual hace relación al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Por lo tanto los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional tienen una importancia significativa en la medida que permite conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afectando el ambiente laboral y como son percibidas por los trabajadores (Abello, A. Y Lozano, D. 2013).

Otro estudio es la Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario, de la Universidad Católica de Colombia, donde se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Como principal objetivo se resalta la identificación de factores de riesgo psicosocial y como a su vez estos influyen en los cambio que se pueden generar a nivel del clima organizacional en una empresa del sector económico terciario, puesto que los factores de riesgo psicosocial están asociados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y a una calidad en el trabajo y de la organización. (Rubiano, Rubio & Bravo. 2007, citado por Abello, A. Y Lozano, D. 2013).

Asi mismo, Rubiano, M., Rubio, P. Bravo, L. (2007) en su estudio de relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional generó aportes teóricos importantes a la psicología organizacional con respecto a la relación existente entre los riesgos psicosociales y la resistencia al cambio, específicamente con algunas variables cuyo impacto sobresalió en los hallazgos del estudio. Se logró confirmar el amplio campo

de acción para el psicólogo al comprobar que es de vital importancia el control de las condiciones de trabajo (respecto a los riesgos y a los factores que generan resistencia al cambio) para el óptimo desempeño de las funciones laborales. Se amplió también la perspectiva de la psicología organizacional debido a que es el psicólogo un potencial generador de cambio y agente de control de riesgos psicosociales que afecten la dinámica laboral. Teniendo en cuenta que el cambio es una condición inevitable para la supervivencia y crecimiento de las empresas y que la cultura organizacional se ajusta de igual forma a estos lineamientos se sugiere continuar en la investigación de estos dos elementos y su impacto en las empresas colombianas.

En la Ciudad de Barranquilla, Colombia, se realice una investigación de los factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés, tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, Individuales y niveles de Estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa – CUC, fundamentado en la investigación de corte cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 227 administrativos de la Institución Universitaria. Para el cumplimiento de los objetivos en el estudio se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social, seguidamente se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los principales resultados en los niveles medios, altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés. Se pudo concluir que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de una Universidad situada en la ciudad de Barranquilla presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos (Ucros, M.M. 2014).

En Ecuador se realizó un Proyecto de grado identificando como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de conductores en una empresa de transporte terrestre de carga pesada, pretendió ser, por un lado, un llamado de atención para alertar sobre la gravedad del problema, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los trabajadores dedicados a este sector. Por otro, la idea era contribuir a

resolver el problema desde la acción, aportando a los psicólogos de las empresas, médicos, responsables de seguridad industrial y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permitiría conocer y aplicar medidas para mejorar su salud. La metodología que se utilizó fue la toma encuesta a los trabajadores, se utilizó también la batería BC que es exclusivamente para conductores, se determinó resultados y se realizó las recomendaciones que deberían tomarse para minimizar el impacto psicológico. Se llegó a la conclusión que fueron seis los riesgos psicológicos que posiblemente afectaron y podrían haber influido para que los conductores de la empresa de transporte pesado hayan sufrido los volcamientos (Blackman, I. 2014).

6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio descriptivo, porque la información recolectada dentro del proyecto no tiene manipulación, en donde el investigador interactúa con los participantes a partir de encuestas o entrevistas estructuradas o semi-estructuradas, que permitan recoger información necesaria frente a un tema importante a indagar. Estos estudios se encargan de analizar diferentes situaciones de la vida real en condiciones naturales, siendo planteados para describir una distribución de variables, sin tener en cuenta hipótesis causales o de otro tipo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así —y valga la redundancia— describir lo que se investiga.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986).

La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir o visualizar qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos. Los estudios descriptivos ofrecen la posibilidad de hacer predicciones aunque sean incipientes.

Sin embargo, el investigador no pretende analizar por medio de su estudio si las empresas con tecnología más automatizada son aquellas que tienden a ser las más complejas (relaciona tecnología con complejidad), ni decimos si la capacidad de innovación es mayor en las empresas menos centralizadas (correlacionar capacidad de innovación con centralización).

Adicionalmente se realiza una encuesta siendo parte de una investigación cualitativa y cuantitativa, la cual permita observar cómo se sienten los colaboradores, cómo perciben el empoderamiento y si estas personas se involucran con la organización en la toma de decisiones.

La investigación cualitativa, según la definición dada por Taylor y Bogdan (1986): “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, teniendo en cuenta las siguientes características: es inductiva, el investigador ve al escenario y a las personas desde una perspectiva holística: las personas, lugares o grupos son considerados como un todo, tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, el investigador debe hacer a un lado sus propias creencias” (Rodríguez, Gil & García, 1996).

Según LeCompte (1995), la investigación cualitativa debe entenderse como: “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones, de audio, películas y artefactos, entre otras. La mayor parte de los estudios cualitativos están preocupados por el entorno de los acontecimientos y centran su indagación en aquellos contextos naturales o reconstruidos por el investigador, en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente”

(Rodríguez, Gil & García, 1996)

De acuerdo al artículo de Rodríguez, Gil & García, (1996), se utiliza la Investigación Participativa, la cual se caracteriza según el autor De Miguel (1989) “en un conjunto de principios, normas y procedimientos metodológicos que permite obtener conocimientos colectivos sobre una determinada realidad social, teniendo en cuenta las siguientes características:

- El problema que se va a estudiar se origina en la propia comunidad o lugar de trabajo.
- El objetivo último de la investigación es la transformación estructural y la mejora de las vidas de los sujetos implicados. Los beneficiarios son los trabajadores o gente implicada.
- La investigación participativa implica a la gente en el lugar de trabajo o la comunidad que controla todo el proceso global de la investigación.
- El foco de atención de la investigación participativa se sitúa en el trabajo con un amplio rango de grupos oprimidos o explotados; inmigrantes, trabajadores manuales, indígenas, mujeres, etc.
- En la investigación participativa es central el papel que se asigna a fortalecer la toma de conciencia en la gente sobre sus propias habilidades y recursos, así como su apoyo para movilizarse y organizarse;
- El término "investigador" designa tanto a las personas del lugar de trabajo o la comunidad, así como a aquellos que cuentan con un entrenamiento especializado.

El método cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Hernández et al, 2003).

Según Hurtado y Toro (1998). "Dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema,

también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos" (Mendoza, 2006).

Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos (Mendoza, 2006).

Edelmira G. La Rosa (1995) dice que para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, se le asigna significado numérico (Mendoza, 2006).

El abordaje de los datos Cuantitativos son estadísticos, hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias (Mendoza, 2006).

La objetividad es la única forma de alcanzar el conocimiento, por lo que utiliza la medición exhaustiva y controlada, intentando buscar la certeza del mismo (Mendoza, 2006).

El objeto de estudio es el elemento singular Empírico. Sostiene que al existir relación de independencia entre el sujeto y el objeto, ya que el investigador tiene una perspectiva desde afuera. La teoría es el elemento fundamental de la investigación Social, le aporta su origen, su marco y su fin (Mendoza, 2006).

Comprensión explicativa y predicativa de la realidad, bajo una concepción objetiva, unitaria, estática y reduccionista. Concepción lineal de la investigación a través de una estrategia deductiva. Es de método Hipotético – Deductivo (Mendoza, 2006).

6.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Diagnostico

Para diseñar un programa de intervención del sistema de vigilancia epidemiológica, se hace necesario elaborar un diagnóstico de las condiciones intralaborales, extra laborales y las características personales e individuales de la población trabajadora vinculada a la empresa que puedan llegar a comportarse como factores de riesgo psicosocial en la empresa comercializadora de químicos en proceso de cambio organizacional.

Finalmente, se realiza un análisis estadístico en el que se reflejan los posibles efectos en la salud del trabajador, entre ellas se encuentran la presencia de sintomatología asociada al estrés, presencia de ansiedad, depresión, los indicadores de ausentismo, incapacidad, rotación y desempeño; lo anterior, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia universidad Javeriana.

La empresa comercializadora de químicos tiene definido claramente sus turnos de trabajo, área, cargos y características de la población trabajadora. Se evidencia que el principal riesgo psicosocial a nivel personal y laboral es el estrés (DNP, 2016), a continuación se relaciona la tabla N. 1, Efectos del Estrés.

EFECTOS DEL ESTRÉS	
CLASES DE EFECTOS	MANIFESTACIONES
Subjetivos	Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad.
Conductuales	Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, aumento o pérdida de apetito, alcoholismo, tabaquismo, excitabilidad, conducta impulsiva, inquietud, temblor.
Cognoscitivos	Incapacidad para tomar decisiones, baja concentración, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental y de capacidad creativa, bajo nivel de atención y percepción.

Fisiológicos	Aumento de catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa en sangre, incremento del ritmo cardiaco y de la tensión arterial, resequedad de la cavidad bucal, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento de las extremidades, suspensión de la función digestiva.
Organizacionales	Ausentismo, baja productividad, accidentalidad laboral, aumento de la rotación de personal, clima laboral pobre, insatisfacción en el trabajo, cambios en la morbilidad.

Tabla 1. Efectos del estrés

Recolección de la información y aplicación de encuestas

Se aplican las encuestas al 70% de la población trabajadora de la empresa comercializadora de químicos, que incluyen ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma B) depende el cargo, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral, cuestionario para la evaluación del estrés.

Elaboración de informe y presentación de los resultados

Basado en la metodología mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa, pues cuantitativa en la aplicación de las herramientas estadísticas para evaluar el diagnóstico inicial de la población trabajadora, y cualitativa en el diseño del programa de intervención basado en el diagnóstico inicial resultante de las condiciones intralaborales, extra laborales y las características personales e individuales de la población trabajadora.

Se comparten los resultados con el personal objetivo, jefes directos y alta dirección de la empresa, para poder elaborar las medidas de intervención en conjunto.

Elaboración de medidas de intervención

Se diseña el programa de intervención del riesgo psicosocial, o programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, en este programa, se incluyen los respectivos

indicadores de medición para evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades planteadas, y así medir la eficacia del programa en un intervalo y frecuencia determinada, con el propósito de realizar actividades que disminuyan el riesgo psicosocial identificado en el diagnóstico inicial para garantizar el bienestar de los trabajadores, incrementando la motivación, productividad y empoderamiento organizacional.

7. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1. FUENTES PRIMARIAS

Se recopila información a través de encuestas a toda la población trabajadora de la empresa comercializadora de químicos, que incluyen ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma B) depende el cargo, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral, cuestionario para la evaluación del estrés.

8. RECURSOS

DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL REQUERIDO							
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN BASICA	POST-GRADO	FUNCIÓN BASICA DENTRO DEL PROYECTO	DEDICACIÓN (Horas)	DURACIÓN (MESES)	COSTO
1	Carol Segura Balcazar	Psicologa	Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Aplicación de encuestas para medición de riesgo psicosocial y generación de medidas de intervención	4	2	\$ 480,000.00
2	Lizy Ramos Barrios	Ingeniera Industrial	Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Tabulación de encuestas y generación de medidas de intervención	4	2	\$ 426,666.67
TOTAL							\$ 906,666.67

DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS REQUERIDOS			
Descripción del equipo	Propósito fundamental del equipo en el proyecto	Costo Miles de Pesos	Total
Computador	Tabular la información recolectada en las encuestas, y organización de la información	\$ 1,200,000.00	\$ 1,200,000.00

9. CRONOGRAMA

[illegible]

10. INTERVENCIÓN

Teniendo en cuenta la Resolución 2646 de 2008, donde se define que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. A continuación se define cada uno de estos aspectos.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Tabla No. 2).

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Tabla 2. Condiciones Intralaborales

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Tabla No. 3).

DIMENSIONES	DEFINICION
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
Relaciones Familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Tabla 3. Condiciones Extralaborales

Las condiciones individuales aluden a una serie de características de cada trabajador características socio-demográficas. Existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería (Tabla No. 4).

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACION SOCIO-DEMOGRAFICA	Sexo Edad Estado civil Grado de escolaridad Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda Número de personas a cargo
	Lugar actual de trabajo

<p>INFORMACION OCUPACIONAL</p>	<p>Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractuales establecidas Modalidad de pago</p>
------------------------------------	---

Tabla 4. Condiciones Individuales

Para realizar la aplicación del cuestionario de Riesgo Psicosocial se pactó una reunión con la Gerencia General y Dirección de Recursos Humanos de la comercializadora de químicos para explicar cómo se desarrollaría el proceso de aplicación del cuestionario el cual evalúa la existencia de riesgo psicosocial. Luego se reunió a los participantes explicándoles el objetivo de la evaluación, como estaban conformados los cuadernillos, las posibles respuestas aclarándoles que la información recolectada es de carácter confidencial cuyos datos se manejarán con total reserva, resaltando que el uso de la batería es una herramienta que sirve para detectar posibles situaciones intra y extralaborales que incrementan los niveles de estrés, los cuales afectan su estado de salud.

11. RESULTADOS

Información Sociodemográfica

Para la caracterización socio demográfica, se tuvo en cuenta la información de los cuestionarios aplicados. A continuación, se presentan la distribución de los participantes por género, edad, antigüedad en la empresa, estado civil, estrato social, tipo de vivienda y tipo de cargo de los 81 colaboradores de la comercializadora de químicos que participaron en la medición de riesgo psicosocial (Tabla No. 5).

Característica		Grupos Ocupacionales			
		PROFESIONALES		ASISTENCIALES	
		No.	%	No.	%
Sexo	Masculino	17	21%	26	32%
	Femenino	24	30%	14	17%
Edad	De 20 a 30 años	8	10%	10	12%
	De 31 a 40 años	17	21%	20	25%
	De 41 a 50 años	10	12%	8	10%
	De 51 años en adelante	6	7%	2	2%
Estado Civil	Soltero	11	14%	13	16%
	Casado	18	22%	8	10%
	Unión Libre	10	12%	15	19%
	Separado	2	2%	2	2%
	Viudo	0	0%	2	2%
	Jefatura	20	25%	0	0%
Tipo de cargo	Profesional, técnico o tecnólogo	21	26%	0	0%
	Auxiliar, asistente administrativo o técnico	0	0%	18	22%

	Operario, ayudante, servicios generales	0	0%	22	27%
Antigüedad	Menos a un año	6	7%	6	7%
	De uno a cinco años	25	31%	30	37%
	De seis a diez años	10	12%	7	9%
	Once años o mas	6	7%	3	4%
Nivel de escolaridad	Primaria Incompleta	0	0%	1	1%
	Bachillerato Completo	3	4%	19	23%
	Técnico Incompleto	3	4%	4	5%
	Técnico Completo	7	9%	12	15%
	Profesional Incompleto	1	1%	3	4%
	Profesional Completo	18	22%	1	1%
	Postgrado Incompleto	1	1%	0	0%
	Postgrado Completo	8	10%	0	0%

Tabla 5. Información Sociodemográfica

Podemos notar que de los 81 colaboradores evaluados, de la categoría profesionales, el 30% es de sexo femenino, y el 21% es de sexo masculino. Caso contrario sucede en la categoría asistenciales, el mayor porcentaje de evaluados se encuentra concentrado en la categoría masculina correspondiente a un 32%, y un 17% el personal corresponde al sexo femenino. El rango de edades con mayor frecuencia en la organización es de 31 a 40 años, tanto en la categoría profesional como en la asistencial correspondiente a un 21% y 25% respectivamente, sumando en total un 46% del personal evaluado.

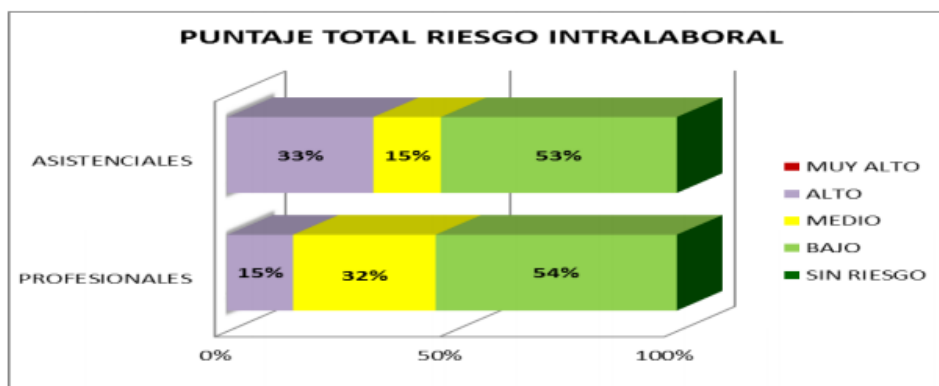
En el estado civil la mayor proporción de los profesionales se encuentra en la categoría casados correspondientes a un 22%, y en la asistencial prima la unión libre que arroja un resultado del 19%. El tipo de cargo se divide entre profesionales y asistenciales, pues en el cargo de Jefatura se encuentra el 25% del personal de profesionales, así mismo el profesional, técnico o tecnólogo arroja un valor de 26%. En los asistenciales, se encuentra dividido entre Auxiliar, asistente administrativo o técnico y Operario, ayudante, servicios generales con un 22% y un 27% respectivamente.

En la categoría antigüedad, los datos se encuentran concentrados en el rango de uno a cinco años con un 31% y un 37% entre profesionales y asistenciales, sumando un total de 68% de la población evaluada.

El nivel de escolaridad varía sustancialmente entre los profesionales y asistenciales distribuidos de la siguiente forma: El 22% de la primera categoría, son profesionales completos, y el 23% de la categoría asistencial cursaron el bachillerato completo, el 10% del personal evaluado finalizaron su posgrado completo, mientras que el 15% realizaron sus estudios de técnico completo.

Factores de Riesgo Psicosocial

a. Condiciones Riesgo Intralaborales



Grafica 1. Puntaje Total Riesgo Intralaboral

Dentro de las condiciones del riesgo intralaboral, de acuerdo a la categoría asistencial arrojó un 53% en el nivel bajo, un porcentaje muy similar con una discrepancia del 1% en la categoría profesional, correspondiente a un 54%. El mayor porcentaje en el

nivel alto se concentro en la categoría asistencial correspondiente a un 33%, a diferencia de profesional que arrojó un 13%. El nivel medio se distribuyó en un 32% y un 15% entre la categoría asistencial y profesional respectivamente.

CONDICIONES INTRALABORALES					
GRUPOS OCUPACIONALES	PROFESIONALES				
DEMANDAS DEL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Demandas cuantitativas	17%	5%	22%	37%	20%
Demandas de carga mental	10%	22%	29%	22%	17%
Demandas emocionales	37%	32%	7%	22%	2%
Exigencias de responsabilidad del cargo	22%	17%	24%	12%	24%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	20%	24%	37%	10%	10%
Demandas de la jornada de trabajo	12%	51%	0%	29%	7%
Consistencia del rol	29%	27%	22%	17%	5%
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	20%	24%	37%	10%	10%

GRUPOS OCUPACIONALES	ASISTENCIALES				
DEMANDAS DEL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Demandas cuantitativas	23%	30%	25%	10%	13%
Demandas de carga mental	13%	13%	30%	23%	23%
Demandas emocionales	35%	28%	25%	5%	8%
Exigencias de responsabilidad del cargo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	25%	25%	20%	15%	15%
Demandas de la jornada de trabajo	33%	38%	8%	20%	3%
Consistencia del rol	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	38%	30%	10%	15%	8%

Tabla 6. Condiciones al dominio demanda del trabajo

Podemos notar, de acuerdo a lo descrito en la tabla anterior evaluando las dimensiones de las demandas del trabajo que las exigencias de responsabilidad del cargo se encuentra representada en la categoría riesgo muy alto, razón por la cual, se generan medidas de intervención para esta dimensión para el grupo profesionales. Para los asistenciales arrojó un resultado del 30% a las demandas de carga mental, categorizada como riesgo medio.

CONDICIONES INTRALABORALES					
GRUPOS OCUPACIONALES	PROFESIONALES				
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Claridad del rol	34%	17%	24%	24%	0%
Capacitacion	20%	32%	2%	34%	12%
Participacion y manejo del cambio	32%	32%	15%	15%	7%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	49%	22%	17%	10%	2%
Control y autonomia sobre el trabajo	15%	37%	27%	2%	20%

GRUPOS OCUPACIONALES	ASISTENCIALES				
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Claridad del rol	18%	15%	23%	33%	13%
Capacitacion	40%	8%	8%	38%	8%
Participacion y manejo del cambio	25%	20%	30%	10%	15%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	28%	18%	23%	28%	5%
Control y autonomia sobre el trabajo	15%	45%	20%	10%	10%

Tabla 7. Condiciones de control sobre el trabajo

En las condiciones control sobre el trabajo, evaluando las condiciones intralaborales, para los profesionales la capacitación se encuentra en riesgo alto correspondiente a un 34%, mientras que para el grupo de los asistenciales el riesgo alto se encuentra distribuido entre a claridad del rol y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos correspondiente a un 33% y 28% respectivamente.

CONDICIONES INTRALABORALES					
GRUPOS OCUPACIONALES	PROFESIONALES				
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	27%	37%	22%	12%	2%
Relaciones sociales en el trabajo	27%	29%	20%	20%	5%
Retroalimentacion del desempeño	20%	27%	24%	22%	7%
Relacion con los colaboradores	71%	12%	5%	5%	7%

GRUPOS OCUPACIONALES	ASISTENCIALES				
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	15%	33%	15%	18%	20%
Relaciones sociales en el trabajo	30%	18%	33%	10%	10%
Retroalimentacion del desempeño	20%	20%	23%	23%	15%
Relacion con los colaboradores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

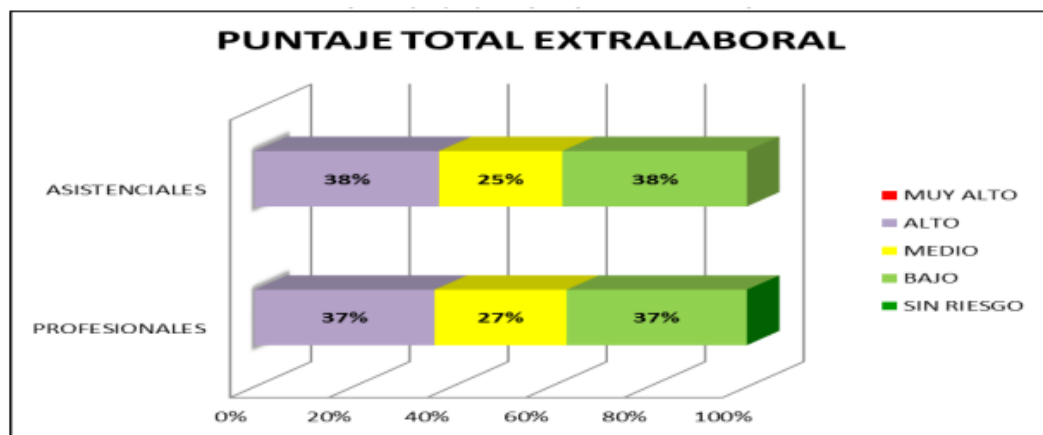
Tabla 8. Condiciones de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

En las condiciones de liderazgo y relaciones con los colaboradores, es importante resaltar que el riesgo alto entre las categorías de asistenciales y profesionales se concentro en los asistenciales en su retroalimentación del desempeño. Aspecto a evaluar dentro de los canales de comunicación de la organización.

CONDICIONES INTRALABORALES					
GRUPOS OCUPACIONALES	PROFESIONALES				
RECOMPENSAS	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	42%	32%	15%	10%	2%
Reconocimiento y compensacion	32%	39%	12%	10%	7%
GRUPOS OCUPACIONALES	ASISTENCIALES				
RECOMPENSAS	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	53%	18%	8%	5%	18%
Reconocimiento y compensacion	23%	18%	33%	13%	15%
Tabla 9. Condiciones de recompensas.					

En la dimensión de recompensa, el riesgo medio se encuentra en los asistenciales en el reconocimiento y compensación, teniendo en cuenta que en los asistenciales se encuentra categorizado en el riesgo bajo y sin riesgo los dos ítems evaluados (recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación) con un 42% y un 32% respectivamente.

b. Condiciones extra laborales



Grafica 2. Puntaje total Riesgo Extralaboral

CONDICIONES EXTRALABORALES					
GRUPOS OCUPACIONALES	PROFESIONALES				
DIMENSIONES	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	10%	40%	20%	20%	10%
Relaciones familiares	68%	29%	0%	2%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	32%	27%	15%	27%	0%
Situación económica del grupo familiar	15%	34%	0%	42%	10%
Características de la vivienda y de su entorno	17%	10%	27%	12%	34%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	37%	20%	22%	12%	10%
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	15%	7%	22%	20%	37%

GRUPOS OCUPACIONALES	ASISTENCIALES				
DIMENSIONES	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Tiempo fuera del trabajo	25%	28%	25%	5%	18%
Relaciones familiares	63%	33%	0%	5%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	35%	20%	23%	5%	18%
Situación económica del grupo familiar	28%	3%	25%	15%	30%
Características de la vivienda y de su entorno	15%	3%	35%	35%	13%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	28%	13%	43%	13%	5%
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	18%	20%	15%	25%	23%

Tabla 10. Condiciones extra laborales

Al evaluar las condiciones extralaborales para identificar medidas de acción que minimicen el riesgo psicosocial, podemos notar de acuerdo a los resultados arrojados en la tabla anterior (*Tabla 10. Condiciones extralaborales*) que según los trabajadores evaluados, las dimensiones que se encuentran en riesgo muy alto son: características de la vivienda y su entorno y desplazamiento de vivienda –trabajo, trabajo – vivienda (Para el grupo de los profesionales con un 34% y un 37% respectivamente) y situación económica del grupo familiar correspondiente a un 30% (Para el grupo de asistenciales). Dentro de nivel de riesgo alto, para el grupo de los profesionales se identificó la variable situación económica del grupo familiar. Teniendo en cuenta, que es un elemento común para los dos grupos evaluados. En el nivel de riesgo medio, se encuentran las variables características de la vivienda y su entorno e influencia del entorno laboral sobre su entorno para el grupo de los asistenciales, pues en los profesionales no arrojó resultados significativos correspondientes al nivel de riesgo medio.

Teniendo en cuenta que el nivel de riesgo muy alto, establece una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, requieren una intervención inmediata en el marco del sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial.

c. Sintomatología derivada del estrés

SINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS					
VARIABLE	PROFESIONALES				
	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Sintomatología derivada del estrés	12%	34%	22%	15%	17%
SINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS					
VARIABLE	ASISTENCIALES				
	Sin Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto
Sintomatología derivada del estrés	28%	20%	28%	8%	18%
Tabla 11. Sintomatología del estrés					

Los resultados arrojados por la sintomatología derivada del estrés, nos muestran que no hay resultados significativos para el nivel de riesgo alto y muy alto. El mayor porcentaje se encuentra ubicado en el riesgo bajo con un 34% para los profesionales, y en riesgo medio con un 28% para el grupo de los asistenciales. Resultados favorables para la organización en esta variable a evaluar, teniendo en cuenta, que en forma descendente el grupo de los asistenciales nos arroja un 28% al nivel de riesgo “sin riesgo” en la sintomatología derivada del estrés.

12. ACTIVIDADES A DESARROLLAR – PVE CONTROL RIESGO PSICOSOCIAL

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial, se recomiendan las siguientes actividades para desarrollar como programa de Vigilancia Epidemiológica para el control del Riesgo Psicosocial.

- **Revision de perfiles de cargo:** Se realiza para revisión de responsabilidad por cada cargo, evaluando si se debe corregir o adecuar de acuerdo al personal que lo desarrollar.
- **Entrenamiento del personal:** Se entrenara en conocimientos técnicos en organización de tareas y del tiempo, herramientas de manejo de información en los que se optimice los requerimientos y exigencias de atención, memoria y concentración de los cargos.
- **Plan de capacitación:** Es necesario implementar un plan de capacitación que este enfocado en la promoción de la salud y prevención del estrés. Puede realizarse por medio de Charlas educativas, campañas informativas y educativas, o por medio de boletines informativos, de educación y motivación.
- **Horario Flexible:** Podría apoyar un equilibrio entre la relación trabajo y familia, para no afectar la productividad, desempeño y resultados del colaborador a nivel laboral, este debe cumplir con algunas condiciones, como lo son:
 - Colaborador con hijo con discapacidad física o cognitiva.
 - Colaborador con hijos menores de edad.
 - Colaborador con discapacidad.
 - Colaborador cabeza de familia con hijos menores de 25 años que estén estudiando.
 - Colaborador que viva en la periferia de la ciudad o del punto donde esté ubicada la sede de la comercializadora.

Para tener este beneficio el colaborador debe realizar la solicitud formal ante su jefe inmediato y el área de Recursos Humanos, quienes la analizaran y aprobaran.

- **Jornadas de Bienestar:** Buscan propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que apoyen al desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los colaboradores. Estas jornadas pueden ser:
 - Semana de Bienestar

- Semana de la Salud
 - Semana del Arte y la Cultura
 - Semana deportiva
 - Día de los niños (Incluida la familia)
 - Concurso de Disfraces.
 - Celebración de fechas especiales (cumpleaños, día de la madre /padre, día de la mujer/hombre).
- Plan de Beneficios: Se establecen una serie de incentivos no salariales que apoyan al bienestar y la motivación de los colaboradores. De regreso de vacaciones se dará medio día para ingreso de Nuevo a las labores, medio día de permiso el día del cumpleaños, por la participación de actividades de SST se premiara con desayuno, almuerzo o medias nueves.
 - Reconocimiento o incentivo laboral: Es importante reconocer a los colaboradores su Buena gestión, excelente desempeño y los casos de éxitos presentados en el mes.
 - Seguridad y Salud en el trabajo: Se deben incluir inspecciones y seguimientos a las actividades de los colaboradores, denotando planes de mejoramiento y aplicación de la norma. Apoyándose con el comité de convivencia laboral, quienes apoyan el plan de convivencia dentro de la organización.

13. CONCLUSIONES

- Para generar medidas de intervención acordes a las necesidades organizacionales, se hace necesario evaluar las condiciones intralaborales y extralaborales de los trabajadores y así identificar prioridades en las actividades a realizar en el Sistema de Vigilancia Psicosocial. Los resultados obtenidos se basan en la herramienta Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial suministrada por el Ministerio de Protección Social en el 2010. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que:
 - ✓ El 34% de los colaboradores que pertenecen al grupo ocupacional de profesionales perciben las condiciones de demanda de trabajo como un riesgo bajo mientras que el 38% del personal asistencial lo perciben como una condición de riesgo alto.
 - ✓ El 32% de la población profesional perciben las condiciones de control sobre el trabajo como una condición de riesgo bajo, de igual manera el 20% de la población asistencial perciben esta condición en un nivel de riesgo alto.
 - ✓ El 33% y el 29% del personal profesional y asistencial respectivamente que participaron en la evaluación perciben las condiciones de Liderazgo y relaciones sociales como una condición de riesgo bajo.
 - ✓ El 64% del personal profesional que participaron en el estudio perciben las condiciones de Recompensa como una condición de riesgo bajo o un factor protector que genera un nivel alto de pertenencia para con la empresa.
 - ✓ El 42% y el 30% del personal profesional y asistencial respectivamente percibe la condición situación económica del grupo familiar como una condición de riesgo alto; por otro lado el 63% del personal asistencial califica las relaciones familiares como un factor de riesgo bajo.
 - ✓ El 28% del personal asistencial perciben como riesgo medio la condición del estrés;

contemplando la presencia de malestares fisiológicos, emocionales, intelectuales, sociales o comportamentales.

- El riesgo extralaboral e intralaboral general de la compañía es catalogado en riesgo bajo tanto, para el grupo de los asistenciales como para el grupo de los profesionales.
- Se pudo evidenciar que la comercializadora de químicos tiene un nivel de rotación de personal alto, ya que solo se aplico los cuestionarios al 70% del personal, porque el otro 30% son colaboradores que llevan menos de seis meses dentro de la compañía.
- Se realizo la aplicación exitosa de los cuestionarios de riesgo psicosocial al 70% del personal de la compañía, aunque hubo inquietud y un poco de molestia por el tiempo a desperdiciar en la aplicación. Despues de realizar la explicación al personal sobre los beneficios que tenia para el clima organizacional y propio se logro una aplicación exitosa.
- Se logro implementar un programa de Vigilancia epidemiológica enfocado en riesgo psicosocial; aunque dentro de la compañía se denomina programa de bienestar, ya que busca la motivación laboral y el mejoramiento en el clima organizacional. Logrando aumentar la productividad y entrenar competencias laborales.
- Para lograr un mejoramiento continuo, se hace necesario realizar un análisis interno y externo de las organizaciones. Un análisis interno fundamental para garantizar el bienestar de los trabajadores partiendo que son seres humanos integrales, es el diseño, implementación y mejoramiento del programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, evaluando las condiciones intralaborales y extralaborales de acuerdo a la Resolución 2646 del 2008.
- Partiendo del cambio organizacional, que actualmente vive la comercializadora de químicos, las medidas de intervención resultantes del diagnóstico realizado, como parte el Sistema de Vigilancia psicosocial, contribuyen significativamente a mejorar el clima organizacional, pues cuando los trabajadores perciben su participación activa en las diferentes actividades de la empresa, y se realizan actividades que promueven su

bienestar laboral, contribuyen a garantizar la retroalimentación de su desempeño, el clima laboral y la cultura organizacional adquiere un ambiente en pro de la mejora del bienestar de cada trabajador, partiendo desde los diferentes ámbitos del ser humano.

- Las jornadas descritas en las actividades como son: semana de la salud, semana de bienestar, semana del arte y la cultura, concurso de disfraces, día de los niños, celebración de fechas especiales, semana deportiva, reducen el estrés laboral. Pues los trabajadores no solo perciben que son productores, sino colaboradores que hacen parte de una familia laboral y así mismo adquieren mayor sentido de pertenencia, aumentando así su productividad laboral.
- La efectividad de cada actividad a realizar, se llevara a cabo a través de seguimientos mensuales para garantizar el mejoramiento continuo.

15. REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA)

- Abello, A. y Lozano, D. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Facultad de Administración, Universidad del Rosario: Bogotá.
- Acosta, C. (2002). Cuatro preguntas para iniciarse en cambio organizacional. Revista colombiana de psicología. Volumen 11. Bogotá – Colombia
- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>. Tomado el 21 de Noviembre de 2016.
- Blakman, T. I. (2014). Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte. Universidad de Guayaquil, facultad de ingeniería industrial. Ecuador: Guayaquil.
- Bossa, M. P. (1988) factores de Riesgos Psicosociales en la Industria de Santa Fe de Bogotá. Bogotá: División de Salud Ocupacional; Instituto de Seguros Sociales
- Catalán, F. La psicología organizacional y salud. 2004.
- Comité mixto de la OIT y OMS. (1984) Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. International Labour Office Ginebra.
- Contreras, F., Juarez, F., Barbosa, D., & Uribe A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. Colombia Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión.
- Cooper F. Kalimo R. (1988) Los factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Dankhe (1986). Diferentes Diseños.Tipos De Investigación. Recuperado En 1996 De

[Http://Www.Revistaespacios.Com/Volumen17](http://www.Revistaespacios.Com/Volumen17).

DNP (2016). Guía sistema de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo psicosocial. Bogotá.

Gaceta Informativa. Riesgo Psicosocial. Juan Bautista, Salud Ocupacional. Edición No. 10. <file:///C:/Users/home/Downloads/boletin%2010.pdf>. Tomado el 21 de Noviembre de 2016.

Hernández Sampieri. R. Et.Al. (2003). Metodología De La Investigación.3ª .Edición. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández., C. Y Baptista, P. (2006). Metodología De La Investigación. México: Mcgraw-Hill.

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/descargas.html>. Tomado el 21 de Noviembre de 2016.

Mendoza R. (2006). Investigación Cualitativa Y Cuantitativa-Diferencias Y Limitaciones. Piura. Perú.

Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial. Bogotá.

República de Colombia, Resolución 2646. Ministerio de Protección Social de Colombia. 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

República de Colombia. Decreto 1072. Ministerio de Trabajo. 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

República de Colombia. Decreto 1295. Sistema de Riesgos Profesionales en Colombia. 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

República de Colombia. Ley 100 de 1993. Sistema de Seguridad Social Integral. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Rodríguez R., Gil J., García E. (1996). Metodología De La Investigación Cualitativa. Editorial Aljibe. Málaga.

Rubiano, M., Rubio, P., Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Universidad Católica de Colombia. Revista Diversitas – perspectivas en psicología - Vol. 3, No. 2

Ruiz, J., Ruiz, C., Martínez, I. y Peláez, J.J. Modelo para la gestión del cambio organizacional en las PYMES, Universidad de Murcia, Departamento de Economía de la Empresa.

Ucros, M. M. (2014). Factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad. Universidad de la Costa, Departamento de Posgrados. Colombia: Barranquilla.

Zimmerman, A. (2000). Gestión Del cambio organizacional: caminos y herramientas.